浦安市モニタリング制度導入指針

平成２０年４月策定

平成２７年３月改定

浦　安　市

１ 指針の目的

この指針は、指定管理者制度について効率的・効果的な管理運営とサービス向上に努めるために、モニタリング実施に関する共通した指針を作成するものである。

２ モニタリングとは

モニタリングとは、指定管理者制度に関わるサービスの履行に関し、各種条例及び規則等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを確認する手段である。又、安定的継続的にサービスを提供することが可能であるか監視し、指定管理者に対するペナルティ等を加えた一連の仕組みのことである。

３ 基本的考え方

（１）モニタリングに関して、指定管理者は業務の履行報告・改善を行う一方、市は公共サービスの水準を維持するための履行確認・改善勧告・監視が必要である。

（２）モニタリングを基にした運営改善のフィードバックを繰り返すことで、継続的に公の施設のサービス水準を高めるサイクルを作ることが重要である。よって、モニタリングは定期的・継続的に行う。

（３）市側にもノウハウを蓄積することが可能である。そのため、市職員が施設を訪問して運営の実態を直接把握することが基本となる。

（３）適正なサービスの継続的提供を確保することが重要である。したがって、サービス提供が必ずしも適切に行われていない場合は、必要に応じた対策をとり、達成できなければ指定取り消し等も視野に入れた改善勧告を行う。

（４）モニタリングの結果は、市長へ報告すると共に、市民に公開し、透明性を確保する。

４ 実施方法

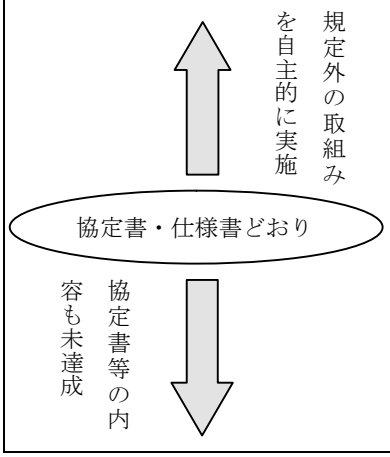
≪指定管理者が主体で行うモニタリング≫

（１）モニタリング実施手法

①履行確認（自己評価）

指定管理者は、各評価表（様式１、２）を用い、第１～第３の四半期ごと及び年度終了時に業務内容等を検証し報告する。

評点を記入する部分についての評価基準は以下のとおりとする。

評価基準（全モニタリングで使用）		点数
	優れている	５点
	やや優れている	４点
	普通	３点
	やや劣っている	２点
	劣っている	１点

協定書や仕様書で実施することになっている事業などを規定どおりに実施した場合を３点とする。

協定書や仕様書の内容を超えて優れた取り組みがされた場合に、加点を行う。また、仕様書などに盛り込まれている事項であっても、当初の予想を超えた大きな効果を発揮した場合などは加点する。

反対に協定書や仕様書の基準に到達していない部分がある、様々な事情で実施できなかった事業があったといった場合は、減点していく。

この加点及び減点を行った場合には、その評価を行った理由を説明すること。なお、施設の性格や設置目的等により、評価項目は変更することができる。

②連絡調整会議

市職員と指定管理者職員との間で連絡調整会議を開催する。連絡調整会議の開催は、毎月10日ごろに行うこととする。

連絡調整会議では、指定管理者は以下の点を行う。

１）連絡調整会議に先立つ施設所管課職員の立入り検査に同行する。

２）作成した日報・月報、業務記録等に基づいて、前月の運営状況を報告する。

３）今月のスケジュール・運営上の留意点等について、市側と情報を共有化する。

③利用者アンケート

指定管理者は、自己の費用をもって、利用者に対し本施設等において提供するサービスに関するアンケート用紙（様式及び設問に関しては、様式４を基本として、施設の特質に応じた修正を加える）を作成し、施設内に回収箱を設置するなど適切な手法により実施する。

アンケートは年２回、回収・集計・分析する。ただし、施設の性格や設置目的等により特別な事情がある場合は、省略することができる。

なお、アンケート回答の原本（調査票本体）についても、集計・分析結果と併せて市に提出する（コピー可）。

（２）評価実施時期

指定管理者は、四半期ごとの調査表（様式１）を各四半期最終月の翌月10日まで、年度ごとの調査表（様式２）を翌年度５月末までに実施し、結果を市に対して報告する。

≪市が主体で行うモニタリング≫

（１）モニタリング実施手法

①履行確認（四半期・年度、評価主体者：施設担当課）

1-1）四半期ごとの履行確認

毎月の職員による立入り検査や連絡調整会議、指定管理者から提出された評価表（様式１）に基づき、市側でも四半期ごとに同じ評価表を用いた評価を行う。

両者の評価結果については一つの評価表に取りまとめ、最後に部長決裁を取る。

1-2）年度ごとの履行確認

指定管理者を対象としたヒアリング、施設の立入り調査、アンケート集計結果、年間を通した四半期モニタリングの結果、指定管理者から提出された年間評価表（様式２）などに基づき、市側でも年度評価表を用いた評価を行う。

両者の評価結果については一つの評価表に取りまとめ、最後に市長決裁を取る（行革推進室長・総務課長合議）。決裁後、完成した評価表については、指定管理者側にも送付して結果の共有化を図ること。

②連絡調整会議の開催

毎月10日ごろ、職員による施設の立入り検査を行うとともに、指定管理者との間で連絡調整会議を開催する。

連絡調整会議では、市職員は以下の点を行う。

１）連絡調整会議に先立って、施設内の現況の立入り検査を行う。

２）立入り検査の結果や指定管理者の報告に基づき、改善点等を指摘する。

３）今月のスケジュール・運営上の留意点等について、指定管理者側と情報を共有化する。

連絡調整会議の結果については、連絡調整会議内容報告書（様式３）にまとめ、指定管理者からのその他の提出書類と併せて課長決裁を取る。

③独自調査（随時モニタリング）

市は、判断材料が不十分で履行確認ができないと判断したとき、あるいは市がその必要性を認めたときは、利用者に対する聞き取り調査等、施設ごとの適性に応じた手段を用いた独自調査を行う。

（２）実施時期

四半期評価は７月（４月～６月分）、10月（７月～９月分）、１月（10月～12月分）の末日までに評価作業と取りまとめを行う。年度評価は当該年度の翌年度５月末までに評価作業と指定管理者側の評価結果との取りまとめを行う。

四半期評価、年度評価のどちらの評価に関しても、評価結果はまとまり次第、速やかに指定管理者に通知しなくてはならない。

５ 実施結果の取扱い

（１）指定管理者制度専門委員の所見作成

各施設の年度評価表が完成し次第、総務課が取りまとめて指定管理者制度運営専門委員（以下「専門委員」という。）に所見を求めることとする。得られた所見については、総務課から施設所管課にフィードバックする。

専門委員により運営が不適当とされた施設に関しては、施設所管課で所見の内容を精査し、「改善指示」（→「（３）改善の指導・助言」参照）として必要な対応を指定管理者に通知しなくてはならない。

（２）改善

指定管理者は、市と協議の上、モニタリングの結果を適宜本施設等の運営及び維持管理に反映するものとする。

ただし、反映に多額の経費を要する事項については、役割分担を再確認した上で（指定管理料とは別立てで）市側に次年度以降の予算措置を依頼する。

（３）改善の指導・助言

評価表における評点が低い等、指定管理者による管理になんらかの疑義がある場合、施設所管課が改善点の指導・助言を行う。なお、評価表の項目で評点「１」が付いた項目があった場合、施設所管課は当該項目に関する改善点の指示、指導及び助言を行わなくてはならない（⇒指示の通知文(案)については、様式５を参照）。

指導・助言を行っても次回評価時に改善努力が見られない場合、施設所管課はその状況等を指定管理者選定等審査会（以下「審査会」という。）に報告し、審査会で今後の対応の審議を行う。

この審議を行った場合、審査会はその結果を速やかに市長に報告しなくてはならない。

市長は、審査会の審議結果に基づき、指定の取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命令することができる。

（４）モニタリング書類の公開

作成したモニタリング評価表のうち、年度評価表については以下の方法で公開する。このうち１）～３）までの窓口への設置に関しては、当該年度の実績報告書及び次年度の事業計画書のファイルに添付する形で整理すること。

なお、公開時期は実績報告書に合わせて翌年度６月末までとする。

１）情報公開コーナーへの設置

２）施設所管課窓口への設置

３）議会棟図書室への設置

４）市ホームページへの掲載

ただし、四半期ごとの評価表に関しても、開示請求があった際には可能な限りその内容を公開するものとする。

５ 全体スケジュール

実施時期	実　施　主　体		
	指定管理者	施設所管課	審査会、専門委員
通年	利用者アンケート （集計は年２回）	・連絡調整	
毎月	・連絡調整会議への参加。市側に運営の現状や要望を伝える ・日報、月報の整備	・連絡調整会議への参加。指定管理者からの報告を受け、要望を伝える。 ・立ち入り検査	
四半期	評価表の提出 （様式１、翌月10日まで）	指定管理者からの報告を受け、評価を行う（翌月末日まで）	【専門委員】新規施設や指定管理者が変更となった場合など、必要に応じて評価結果を点検し、所見を提出する。
毎年度末	年度評価表の提出 （様式２、翌年度５月末まで） ・事業報告書の作成 ・収支決算書の作成	指定管理者と年度末評価をする（翌年度５月末まで）。	【専門委員】評価結果を点検し、所見を提出する。
その他		評価表における評点が低い等、指定管理者による管理になんらかの疑義がある場合、改善点の指導・助言を行う。	【審査会】必要に応じて、指定管理者の管理改善を審議する。

※年度評価の結果は、総務課で取りまとめホームページで公表する。

６ 第三者評価の実施

千葉県の実施する「福祉サービス第３者評価事業」の対象となる施設については、上記の市と指定管理者による定期的なモニタリングの実施に加え、県の第三者評価を受けることで、さらなる適正な運営の確保及びサービスの向上を図ることとする。

この第三者評価の実施に当っては、事前に以下の点を記載した第三者評価実施計画書により、その内容を指定管理者から申請させ、担当課の承認を得た上で評価を実施する。なお、当該実施計画書が提出された場合には、承認する前に総務課と協議を行うこと。

●第三者評価実施計画書の記載事項

1) 第三者評価の実施団体の名称
2) 第三者評価の実施期間
3) 指定管理者側の実施責任者の氏名

（１）第三者評価の実施時期

実施の時期については、以下の基準を参考に指定管理者と調整するものとする。

●第三者評価の実施時期（基準）

指定管理期間	実施時期	備　　考
５年間	３年目	
10年間	運営開始から５年以内に１回実施	期間が長期となるため、２回以上の第三者評価を実施する。

※その他、上記の表に規定のない指定管理期間を設定している施設については、上記の表を参考に、第三者評価の結果を踏まえて運営の改善・向上を図ることができる時期に実施するようにしてください。

（２）第三者評価の実施結果について

第三者評価の実施結果については、関連資料とともにファイルに綴り、原本１冊とコピー４冊を指定管理者から担当課に提出することとする。

（３）第三者評価の情報公開について

第三者評価の実施結果を取りまとめた書類については、以下の方法で公開する。

１）情報公開コーナーへの設置（１冊）

２）市ホームページへの掲載

３）施設所管課窓口への設置（１冊。原本）

４）対象施設の窓口（または、利用者が内容を確認できる場所）への設置
（指定管理者がファイルを作成し、設置すること）

５）議会棟図書室への設置（３冊）

7 法令条例規定内容

「指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない」
（地方自治法第２４４条の２第７項）

「普通地方公共団体の長又は委員会は、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。」
（地方自治法第２４４条の２第１０項）

「普通地方公共団体は、指定管理者が前項の指示に従わないときその他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。」
（地方自治法第２４４条の２第１１項）

「指定管理者は、毎年度終了後 60 日以内に、その管理する公の施設の管理の業務に関し、次に掲げる事項を記載した事業報告書(以下この条において「事業報告書」という。)を作成し、市長等に提出しなければならない。ただし、年度の途中において、指定管理者の指定の期間が満了したとき、又は法第 244 条の 2 第 11 項の規定により指定を取り消されたときは、その指定の期間が満了する日又はその指定を取り消された日の翌日から起算して 60 日以内に、当該年度の開始の日からその指定の期間が満了する日又はその指定を取り消された日までの期間の事業報告書を作成し、市長等に提出しなければならない。
(1)　管理の業務の実施状況及び利用状況に関する事項
(2)　使用料又は利用に係る料金の収入の実績に関する事項
(3)　前号に掲げるもののほか、管理の業務に係る経理の状況に関する事項
(4)　前 3 号に掲げるもののほか、市長等が必要と認める事項」

（浦安市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例第４条）

「指定管理者は、指定の期間が満了したとき、又は法第 244 条の 2 第 11 項の規定により指定を取り消されたときは、速やかにその管理しなくなった公の施設の施設又は設備を原状に回復しなければならない。ただし、市長等の承認を得たときは、この限りでない。」（浦安市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例　第５条）

決裁	部長	次長	課長

年　　月　　日

平成　　年度　第　四半期分　モニタリング評価表　　（様式１）

施設名＿＿＿＿＿＿＿＿　指定管理者＿＿＿＿＿＿＿＿

担当者＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

責任者＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

≪指定管理者記入欄≫

	営業日数	利用者数（人）				達成率	収入見込額（円）				達成率
		個人	団体	計	年間利用見込		施設利用料	他収入	計	年間収益見込	
本年度	日	人	人	人	人	%	円	円	円	円	%
前年度	日	人	人	人	人	%	円	円	円	円	円

○利用者数の増減について

増減の主な要因として考えられるもの	今後の対応、改善策など

○事業の実施

仕様書等に基づき、本四半期中に実施すべき事業	実施の可否	参加者数（計画）	参加者数（実数）	達成率	結果に対するコメント・翌四半期に備えた改善策等

○苦情について（主なもの）

苦情件数	主な苦情内容	苦情に対する対応
件		

○総評（総合的に判断したコメント）

≪施設所管課記入欄≫

○施設運営の現状について

１）利用者数の状況

評点	当該期間中の指摘した点	改善状況	翌四半期に向けた提言

２）事業の実施について

評点	当該期間中の指摘した点	改善状況	翌四半期に向けた提言

３）苦情対応について

評点	当該期間中の指摘した点	改善状況	翌四半期に向けた提言

○総評（総合的に判断したコメント）

内容確認　市担当者　　㊞

市責任者　　㊞

決裁	市長	副市長	部長	次長	課長

決裁	理事	総務部長	総務部次長	総務課長	行革室長

（様式２）

平成　　年度モニタリング評価表

施設名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　指定管理者名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

担当者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

責任者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

年　　月　　日

	営業日数	利用者数（人）				達成率	収入額（円）				達成率
		個　人	団　体	計	年間利用者		施設利用料	他収入	計	年間収益	
今年度	日	人	人	人	人	%	円	円	円	円	%
前年度	日	人	人	人	人	%	円	円	円	円	%

※自己評価…指定管理者　　所管評価…施設担当課

分類	NO	評価対象	評価項目	自己評価	所管評価	評価意見
総則事項	1	設置目的の達成	・施設を最大限に活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか。			（自己評価意見） （所管評価意見）

分類	NO	評価対象	評価項目	自己評価	所管評価	評価意見
総則事項	2	業務従事者の要件等	・業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また変更があった場合は速やかに市に届け出ているか			（自己評価意見） （所管評価意見）
総則事項	3	報告書提出	・法令等で定められた書類を提出したか ・業務計画書・報告書は提出されたか ・収支予算書・決算書は提出されたか ・報告書の内容に不備は無いか			（自己評価意見） （所管評価意見）
総則事項	4	意思疎通	・市と指定管理者との間で適宜十分な連絡、打合せがなされたか			（自己評価意見） （所管評価意見）

分類	NO	評価対象	評価項目	自己評価	所管評価	評価意見
総則事項	5	広報関係	・施設内の案内表示等は適切か ・パンフレット類は整備されているか ・ホームページは見易く、適宜更新されているか			（自己評価意見） （所管評価意見）
総則事項	6	職員の接客	・職員のマナーや言葉遣いは適切だったか ・名札や服装などが整っていたか ・案内や説明は適切に行われていたか			（自己評価意見） （所管評価意見）

分類	NO	評価対象	評価項目	自己評価	所管評価	評価意見
維持管理事項	7	各種管理記録等の整備・保管	・各種業務計画書が整備、保管されているか ・点検記録は整備、保管されているか ・整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか ・業務日誌等の報告書は整備、保管されているか ・加入している保険を市に通知しているか（傷害保険等）			（自己評価意見） （所管評価意見）
維持管理事項	8	取扱説明 法定点検 定期点検 修理	・機器等の取扱説明書が整備・保管されているか ・法定保守点検は点検内容、時期等が法令基準に基づいて実施され、選任資格者の責任によって計画・実施されているか。 ・点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか ・不都合が生じた場合の報告を適切に行い、修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか ・修繕工事は適切であったか			（自己評価意見） （所管評価意見）

分類	NO	評価対象	評価項目	自己評価	所管評価	評価意見
維持管理事項	9	清掃	・施設内の清掃は仕様等に則り、適切に行われているか			（自己評価意見） （所管評価意見）
維持管理事項	10	計画書等 鍵管理 防災	・業務が計画書に基づいて実施されているか ・不審者に対しての適宜質問、警察へ通報する等マニュアルを作成しているか ・マスターキー等の管理は適切か ・マニュアルは作成されているか ・災害時の職員配備体制は明確になっているか			（自己評価意見） （所管評価意見）
維持管理事項	11	樹木管理 花壇管理	・見栄え良く管理され、剪定時期等は適切か ・四季の植栽は適切で手入れが行き届いているか			（自己評価意見） （所管評価意見）

分類	NO	評価対象	評価項目	自己評価	所管評価	評価意見
運営関連事項	12	非常時・緊急時の対応	・緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか ・緊急事態発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じ、市に報告したか			（自己評価意見） （所管評価意見）
運営関連事項	13	個人情報保護	・利用者等の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。			（自己評価意見） （所管評価意見）
運営関連事項	14	業務関連情報の共有化	・職員間で情報を共有化する機会が設けられていたか。 ・ヒヤリハット事例などが施設内で共有化されていたか。			（自己評価意見） （所管評価意見）

分類	NO	評価対象	評価項目	自己評価	所管評価	評価意見
運営事項	15	機器管理、システム管理	・研修を実施しているか ・更新・変更は常になされているか ・トラブルに対応したか			（自己評価意見） （所管評価意見）
運営事項	16	管理運営	・利用者が安全に快適に使用できたか ・利用者からのクレーム対応は適切に行ったか ・利用者アンケート等の結果から、施設利用者の満足が得られているといえるか。			（自己評価意見） （所管評価意見）
運営事項	17	平等利用の確保	・利用者が限定されない場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。 ・利用者が限定される場合、利用者の選定は公平に行われたか。			（自己評価意見） （所管評価意見）

分類	NO	評価対象	評価項目	自己評価	所管評価	評価意見
運営事項	18	職員体制	・施設の管理運営にあたる人員の配置は合理的であったか ・職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。			（自己評価意見） （所管評価意見）

○事業実施状況

提案事業名	実施の可否	参加者数（計画）	参加者数（実績）	評点	実施内容・結果に関する所見・指摘《市記載欄》

○総評（総合的に判断した年間の管理運営に関する評価・コメント）

・指定管理者

・市

内容確認　市担当者　　㊞

市責任者　　㊞

課長

（様式３）

連絡調整会議内容報告書

年　　月　　日

日　　時	平成　　年　　月　　日（　）　　時　　分～　　時　　分	
出 席 者 名	市	
	指定管理者	
会議開催場所		

（連絡調整会議の開催前、施設への立入り検査・指定管理者へのヒアリング等を行い、以下の点について確認を行ってください）

１）利用者の平等な利用が確保されているか	はい　・　いいえ
２）利用手続はスムーズに行われているか	はい　・　いいえ
３）講座、イベントの運営は滞りなくできているか	はい　・　いいえ
４）クレームの処理は適切に行っているのか	はい　・　いいえ
５）個人情報の管理に不備はないか	はい　・　いいえ
６）避難経路に障害物はないか	はい　・　いいえ
７）施設内（又は敷地内）が良好な状態に保たれ、問題が発生する恐れのある状況が放置されていないか	はい　・　いいえ
８）市が承認しない第３者への業務委託が行われていないか	はい　・　いいえ
９）職員が業務内容を十分に把握しているか	はい　・　いいえ
10）職員の服装・接客態度に問題はないか	はい　・　いいえ
11）ホームページ等による情報発信は十分に行われているか	はい　・　いいえ

※連絡調整会議での協議内容については、次ページに記載しています。

主 な 議 題	
協議内容	

内容確認　　市責任者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

指定管理責任者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（様式４）

皆様のご意見をサービス向上に反映いたします。

アンケートにご協力お願いいたします。

○ 今日利用した施設でお受けになってサービスの満足度（利用者がどの程度満足したか）について、項目ごとに当てはまる番号に〇印をおつけください。
○ 回答結果は統計的に処理させていただき、サービス向上に反映いたします。
○ ご記入いただいた調査票は、回収箱に入れていただくか、スタッフに直接お渡しください。

《〇〇〇〇施設》	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
①施設の場所の分かりやすさ	5	4	3	2	1
②施設の利用方法（予約等）	5	4	3	2	1
③施設内の会議室等の案内表示の分かりやすさ	5	4	3	2	1
④施設内の清潔さ	5	4	3	2	1
⑤施設の使いやすさ	5	4	3	2	1
⑥施設の開館日・利用時間の設定	5	4	3	2	1
⑦施設に備えてある器具・備品の種類	5	4	3	2	1
⑧備えている器具・備品の利用のしやすさ	5	4	3	2	1
⑨情報量・情報内容	5	4	3	2	1
⑩スタッフへの相談のしやすさ	5	4	3	2	1
⑪利用目的の達成度	5	4	3	2	1
⑫トータル的な満足度	5	4	3	2	1

【裏 面 に つ づ き ま す】

該当するところに〇印をおつけください。

性別　：　男　　女

年代　：10 歳代　20 歳代　30 歳代　40 歳代　50 歳代　60 歳代　70 歳代以上

施設を利用した時間帯　：　　時　　分～　　時　　分

利用した部屋　：　研修　　会議　　相談　　リハーサル室　　印刷室
和室　　体育施設（　　）　その他（　　）

利用目的　：　情報収集　　勉強　　研修　　会議　　イベント　　打ち合わせ
その他（　　）

利用回数　：　初めて　　２回から５回　　６回から１０回　　１０回以上

※ 質問項目以外にお気づきの点などがございましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

施設内に設置している回収箱に入れいただくか、直接スタッフにお渡しください。

（様式５）

浦　　第　　号
平成　　年　　月　　日

○○施設　指定管理者
△△△△（団体等名）
□□　□□（代表者名）　様

浦安市長

○○施設　指定管理業務の不履行・遅延に関する改善指示書

貴団体と本市において、平成　　年　　月　　日付で締結した「○○施設　指定管理者協定書」及びそれに附随する書類に定める指定管理業務に関し、本市による所定のモニタリングの結果、不履行・遅延の認められる業務がありましたので、下記のとおり、業務改善を指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合、本市は、地方自治法第244条の２第11項の規定に基づいて、貴団体に対する指定の取消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

記

１　不履行、遅延が認められる業務の内容

２　不履行、遅延の原因

３　業務改善勧告の内容

浦　　第　　号
平成　　年　　月　　日

○○施設　指定管理者
△△△△（団体等名）
□□　□□（代表者名）　様

浦安市長

○○施設　指定管理業務のサービス水準修正に関する改善指示書

貴団体と本市において、平成　　年　　月　　日付で締結した「○○施設　指定管理者協定書」及びそれに附随する書類に定める指定管理業務に関し、本市による所定のモニタリングの結果、貴団体の提供するサービスの水準が不十分であると認められる業務がありましたので、下記のとおり、業務改善を指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合、本市は、地方自治法第244条の２第11項の規定に基づいて、貴団体に対する指定の取消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

記

１　サービス水準が不十分であると認められる業務の内容

２　サービス水準が不十分である原因

３　業務改善指示の内容

浦　　第　　号
平成　　年　　月　　日

○○施設　指定管理者
△△△△（団体等名）
□□　□□（代表者名）　様

浦安市長

○○施設　指定管理業務に対する苦情対応に関する改善指示書

貴団体と本市において、平成　　年　　月　　日付で締結した「○○施設　指定管理者協定書」及びそれに附随する書類に定める指定管理業務に関し、本市による所定のモニタリングの結果、貴団体の提供する業務に対する苦情への対応が不十分であると認められる業務がありましたので、下記のとおり、業務改善を指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合、本市は、地方自治法第244条の２第11項の規定に基づいて、貴団体に対する指定の取消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

記

１　苦情対応が不十分であると認められる業務の内容

２　苦情対応が不十分である原因

３　業務改善指示の内容